

全住協 住まい相談サービス
(セット版)

平成29年11月20日

一般社団法人 全国住宅産業協会
ワンストップサービス特別委員会

<概要>	2
------	---

<別添資料>

1. 全住協 住まい相談サービス	利用方法（登録会員用）	5
2.	”（相談者用）	7
3.	” 個人情報の取扱い	10
4.	” 登録票	12
5.	” 相談受付票	13
6.	” 退会届	14
7.	” 相談受付項目対応表	15

全住協 住まい相談サービス 概要

I 名称

全住協 住まい相談サービス

URL <http://www.zenjukyo.net/sumaisoudan/>

II 目的

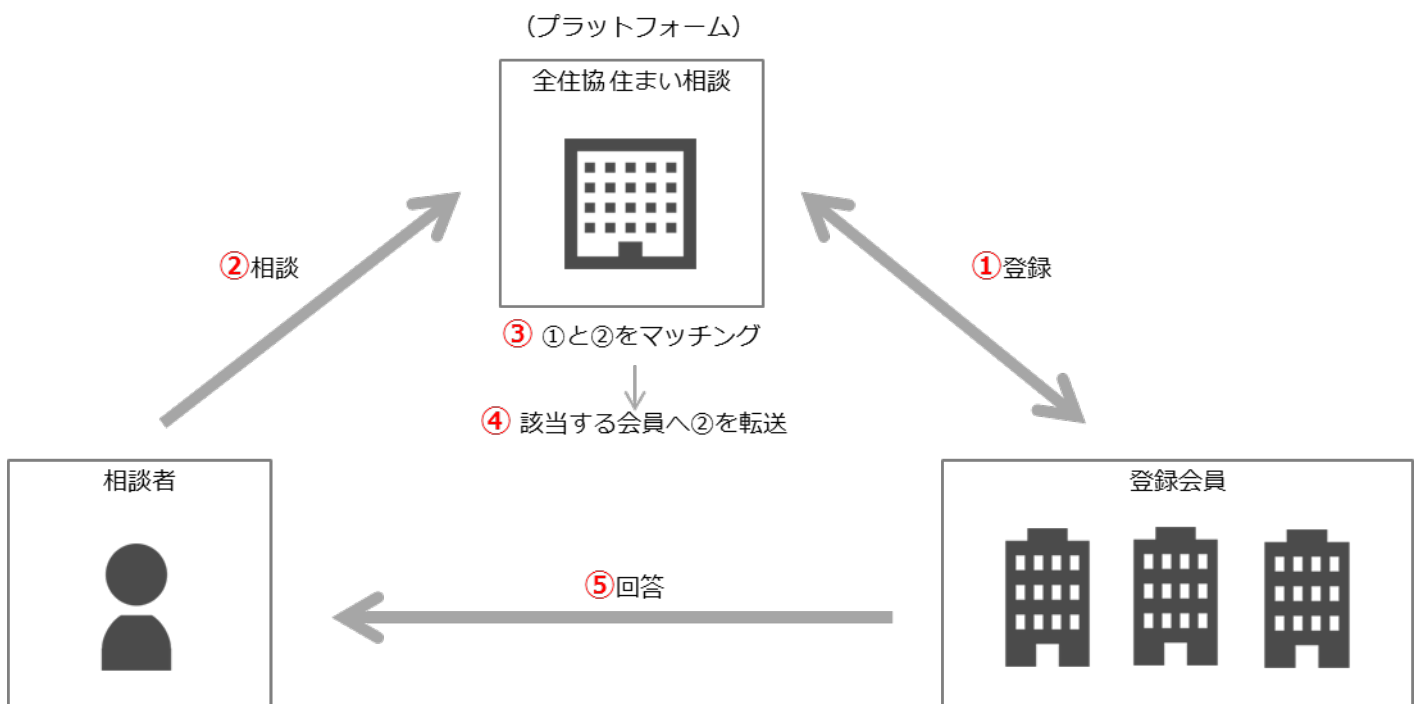
全住協住まい相談サービス（以下「本サービス」という。）は、住まいに関する悩みをどこに相談して良いか分からない方のために、会員が事業者として培った住まいに関する知識をもって応じ、暮らしに寄り添うパートナーとして快適な住生活をサポートしていくこと。

なお、当面は消費者ニーズと会員ニーズの把握、運用上の課題を整理するために試行運用とします。

III 概要

1. 当協会は、本サービスページをプラットフォームとしてインターネット上に開設し運営します。
2. 消費者は、本サービスページを介して相談を行い、登録会員は、事業活動の一環として回答します。
3. 情報の伝達手段は、電子メールを利用します。
4. 相談内容は非公開とします。

注)本サービスを実施するためのWEBページは、個人情報の取扱いに係るセキュリティ等を勘案して、試行運用では全住協NETに開設します。



IV 相談受付項目

試行運用では、消費者調査を反映させた結果、リフォーム、住まいの点検、住宅設備のメンテナンス、資産活用、ハウスクリーニング、防犯・ホームセキュリティの各項目とします。なお、項目の追加等については、運用状況に応じて適宜対応します。

注) 消費者調査：既存住宅ストックによる市場の好循環を促す品質の維持・性能の向上・評価・金融・流通の一体的仕組みの開発・周知・試行事業（国土交通省平成28年度住宅ストック維持・向上促進事業採択）として実施した調査（調査I「住宅所有者等への維持管理と対処状況に関する調査結果 2住生活関連調査 過去の住生活での困りごと・悩みごと／現在の住生活での困りごと・悩みごと」

V 登録要件

当協会の企業会員又は団体会員の正会員（以下「会員」）とします。

VI 試行期間

平成29年度内で半年程度の期間を設けます。

VII 利用について

登録会員と相談者向けに、それぞれ利用方法等を示して運用します。（別添資料参照）

1. 利用方法（登録会員向け）概要

事前登録制、登録・利用料金は無料、自社HPに登録している旨を明示、回答は任意（回答する場合は1週間以内）等

2. 利用方法（相談者向け）概要

相談は無料、相談受付フォームから相談項目を選択、相談者情報（相談者名、住所、メールアドレス、電話番号）を入力して相談申込み、相談受付完了メールを受信、回答後の個別相談は登録会員と直接行う等

（運用フロー 概要）

項 目	概 要
(1) 登録 会員→当協会	① 当協会HPで本サービス（セット版）、又は当協会に問合せの上、下記資料を入手し、登録票に必要事項を記入して当協会に送付。 ア. 登録票 イ. サイトポリシー（利用方法、個人情報の取扱い） ② ①により登録。
(2) ページ開設と登録 会員情報の掲載 当協会	① 本サービスページを開設し、登録会員名等を掲載。 ② 登録会員向けに以下を提供。 ア. 本サービスに試行登録している旨の基本文章 イ. 本サービス用バナー
(3) 試行登録している 登録会員	① (2)②を用いて本サービスに登録して

旨をHPで明示		いる旨を明示。 ② (2)②イは任意で利用。
(4)相談申込み	消費者→当協会 当協会→相談者	① 相談は、相談受付フォームから申込み。 ② ①の内容を確認の後、相談受付完了をした旨を電子メールで送信。
(5)相談を転送	当協会→登録会員	① (4)②と併せて、4の相談内容が記載された電子メールを、該当する登録会員へ一斉同報で送信。
(6)回答と完了	登録会員→相談者	① (5)への回答は任意。 ② ①の回答は、一定期間内に電子メールで行い、(4)の相談に係る回答完了の旨も文面に記載。

注) (6)②の一定期間内：全住協から転送する相談内容を記載した電子メールの到着日から1週間以内（到着日当日、土日祝日、年末年始を含む休業日を除く。）。

3. 個人情報の取扱い

4. 参考様式

- (1)登録票
- (2)相談受付票
- (3)退会届
- (4)相談受付項目対応表

VIII その他

相談受付フォームはSSL対応とします。

以 上

全住協 住まい相談サービス 利用方法（登録会員用）

I 登録手続

1. 全住協住まい相談サービス（以下「本サービス」という。）を利用するためには、登録が必要です。なお、本サービスは、当面の間、試行運用とします。
2. 登録を希望される会員は、一般社団法人全国住宅産業協会（以下「当協会」という。）HPで本サービス（セット版）をご確認いただくか、当協会にお問い合わせいただき、下記の資料を入手してください。
 - (1)登録票
 - (2)サイトポリシー（利用方法、個人情報の取扱い）
3. 登録票に必要事項を記入・押印の上、当協会に送付してください。
4. なお、本サービスへの登録には、受付担当部署担当者の本サービスに係る個人情報取扱いに関する同意が必要になります。
5. 登録票に不備がある場合は、内容の確認をします。確認ができなかった場合は、登録はできません。
6. 内容確認の後に本サービスへ登録します。併せて、本サービスページに登録会員一覧を掲載します。
7. 登録料金、利用料金は、無料になります。
8. 登録後に当協会より登録完了通知を電子メールで送信します。宛先は、登録票の受付担当部署担当者メールアドレスになります。
9. 登録会員は、自社HPに本サービスに登録している旨を明示してください。なお本サービス用バナーの利用は任意になります。
10. 9の実施状況は適宜確認します。実施又は実施の予定が確認されない場合は、本サービスの登録を抹消します。

II 相談受付から回答まで

1. 本サービスは、本サービスページ内の相談受付フォームに入力された相談内容を、電子メール（相談メール）を利用することで、相談を受け付けます。
2. 相談者へ相談受付完了メールを送信した同日に、相談受付項目対応表により、該当する登録会員宛に電子メール（転送メール）を、一斉同報（BCC又は同様の機能を有する送信方法。）で送信します。
3. 転送メールの宛先は、登録票の受付担当部署担当者メールアドレスになります。
4. 転送メールの内容は、以下のとおりです。

発信者 全住協住まい相談受付窓口
タイトル 全住協住まい相談 相談受付メールを送信します
メールアドレス sumaisoudan_jahs@post.sannet.ne.jp

（内容）

相談者情報（相談者名（名字のみ）、メールアドレス、住所(市区町村まで)）

相談対象住宅情報（住所（市区町村まで）、区分（一戸建て／マンション（所在階）））

相談項目(選択式)

相談内容

5. 転送メールへの回答は任意ですが、相談受付項目対応表に対応させて転送メールを送信していますので、なるべくご回答ください。
6. 回答する場合は、転送メール着信日から1週間以内(着信日当日、土日祝日、年末年始を含む登録会員の休業日を除く。)に、直接、相談者に回答を電子メール(回答メール)で送信してください。
7. 回答メールは以下のとおりにしてください。
発信者 登録会員名
タイトル 全住協住まい相談サービスへのご回答
文末には、「全住協住まい相談サービスは完了です。」とする旨を記入してください。
8. 本サービスに係る回答は、登録会員が自らの責任で行い、一切の責任を負ってください。
9. 転送メールへ回答しない場合、転送メール及び転送メールに記入された相談者名、住所、メールアドレス、相談内容等を削除して、登録会員の営業活動のために利用しないでください。
10. 本サービスは、登録会員に対して、適宜登録内容等に関する確認、及び本サービスに関するアンケート等をしますのでご協力ください。
11. 本サービスは、担当者メールアドレスへ送信できない場合、担当者及び担当部署と登録内容に係る確認等ができない場合は、本サービスへの登録を削除することがあります。
12. 本サービスの運用を変更する場合は、登録会員に対して事前に連絡します。併せて、本サービスページに掲載します。

Ⅲ 終了手続

1. 本サービスの終了を希望される場合は、当協会HPで本サービス(セット版)をご確認いただくか当協会までお問い合わせいただき、下記の資料を入手してください。
(1) 終了届
2. 終了届に必要な事項を記入・押印の上、当協会に送付してください。終了届を確認の後に、本サービスに登録している情報を抹消します。
3. 本サービスの利用を終了をした場合は、Iの9により明示している内容、及び本サービス用バナーを表示している場合は当該バナーを自社HPから削除してください。

以上

全住協 住まい相談サービス 利用方法（相談者用）

“日々の暮らしのパートナー” 全住協住まい相談サービスは、一般社団法人全国住宅産業協会（以下「当協会」という。）会員の思いから始まりました。

1. 全住協住まい相談サービス（以下「本サービス」という。）は、住まいに関する悩みをどこに相談して良いかわからない方のために、当協会の会員がいままで培ってきた住まいに関する知識をご相談された方と共有して、課題の解決に向けた一つのきっかけにさせていただこうとする取り組みです。
2. 相談内容に対して、登録会員は任意で回答しますので、回答が全く無いということもありますし、必ずしも具体的でないこともあります。課題の解決に向けた一つのきっかけにさせていただきたいという本サービスの趣旨等をご理解の上ご利用ください。
3. 相談を受ける登録会員は、本サービスサイトに一覧を掲載していますのでご確認ください。
4. 本サービスは、Iの1から27までは、相談料金は発生しません。
5. なお、現在は試行運用をしています。

I 相談から回答まで

1. ご相談は、相談受付フォームからお願いします。
2. ご利用には、本サービスのサイトポリシー（利用方法、個人情報の取扱い）について同意が必要になります。
3. 同意欄にチェックを入れていただきますと、相談受付フォームに移行します。
4. 相談受付フォームで、以下の内容をご記入ください。
相談者情報（相談者名、メールアドレス、住所（市区町村まで）、電話番号）
相談対象住宅情報（住所（市区町村まで）、区分（一戸建て／マンション（所在階））
相談項目（選択式）
相談内容
5. 相談内容は、現在の状況を含めて、なるべく整理して具体的にご記入ください。
6. 本サービスの情報伝達方法は、電子メールを利用します。メールアドレスは間違いの無いようにご記入ください。
7. 迷惑メール設定等によりパソコン等からの電子メールを受信できないようにしている場合等は、設定の変更をしてください。
8. 相談内容をご記入いただきましたら、確認ボタンを押してください。相談内容確認画面に移行します。
9. 相談内容確認画面で内容に間違いのないことをご確認ください。
10. 内容に間違いが無いことを確認したら、送信ボタンを押してください。
11. 相談フォームの内容が、電子メール（相談メール）で全住協住まい相談受付窓口宛に送信されます。

- 1 2. 相談メールが送信された後に、相談フォームに入力されたメールアドレス宛に自動返信メールを送信します。
- 1 3. 自動返信メールは以下のとおりです。

発信者	全住協住まい相談受付窓口
タイトル	全住協住まい相談サービス ご相談ありがとうございました (自動返信メール)
メールアドレス	soushin@zenjukyo.net
- 1 4. 自動返信メールの着信を確認できなかった場合、お電話でメールアドレスを確認します。
- 1 5. 正しいメールアドレスが確認できなかった場合は、電子メールで情報伝達できませんので本サービスの対象外となり取扱いを終了します。
- 1 6. 相談メールは、全住協住まい相談受付窓口で内容を確認の上、不明な部分があれば、内容確認の電子メール (内容確認メール) を送信します。
- 1 7. 内容確認メールは以下のとおりです。

発信者	全住協住まい相談受付窓口
タイトル	全住協住まい相談サービス 内容確認メール
メールアドレス	sumaisoudan_jahs@post.sannet.ne.jp
- 1 8. 内容確認メールを送信する場合は原則 1 回とします。
- 1 9. 内容確認の後、相談受付を完了します。
- 2 0. 相談受付を完了した際には、その旨を電子メール (相談受付完了メール) で送信します。
- 2 1. 相談受付完了メールは以下のとおりです。

発信者	全住協住まい相談受付窓口
タイトル	全住協住まい相談サービス 相談受付完了メール
メールアドレス	sumaisoudan_jahs@post.sannet.ne.jp
- 2 2. 相談受付完了メールの送信と同日に、相談受付項目対応表により、対象となる登録会員に相談メールを一斉同報 (B C C 又は同様の機能を有する送信方法。) で転送します。
- 2 3. 登録会員の一覧は、本サービスサイトでご確認ください。
- 2 4. 転送メールの内容は、以下のとおりです。

相談者情報 (相談者名 (名字のみ)、メールアドレス、住所 (市区町村まで))
相談対象住宅情報 (住所 (市区町村まで)、区分 (一戸建て/マンション (所在階)))
相談項目 (選択式)
相談内容
- 2 5. 相談受付完了メールの送信後、登録会員から回答がある場合は、1 週間以内 (相談受付完了メール送信日、土日祝日、年末年始を含む登録会員の休業日を除く。) に、登録会員ごとに電子メール (回答メール) が 1 回送信されます。
- 2 6. 回答メールの内容は以下のとおりです。

発信者	登録会員名
タイトル	全住協住まい相談サービス ご回答
メールアドレス	登録会員ごとにメールアドレスが異なります

27. 回答メールにより、本サービスは完了になります。
28. 回答メールの後に、個別具体的なお相談及び費用は、回答のあった登録会員と直接ご相談ください。
29. 本サービスが完了したと考えられる段階で、本サービスに関するアンケートをお願いする場合がありますので、ご協力ください。
30. 本サービスの運用を変更した場合は、本サービスページに掲載します。

II 留意事項

1. ご利用の際は、登録会員一覧、各登録会員の相談受付可能項目、相談受付対応表をご確認の上、ご相談ください。
 2. 本サービスは、相談された内容に対して登録会員が業務の一環として任意で回答する仕組みになっています。登録会員は、できる限り相談内容に対して回答するよう努めていますが、ご回答が難しい場合もあります。その際は、回答メールが登録会員から届かない場合があります。また逆に回答メールが多数になる場合もあります。いずれの場合もご了承いただきますようお願いいたします。
 3. 本サービスの情報伝達方法は、電子メールを利用しますので、メールアドレスは間違いないようご記入ください。また、迷惑メール設定等によりパソコン等からのメールを受信できないようにしている場合等は、設定の変更をしてください。
 4. 本サービスの個人情報の取扱いについては、個人情報の取扱いをご覧ください。
 5. 本サービスは、以下の内容などについて相談受付をすることができません。
 - (1) 建築基準法や品確法等に基づき実施された検査結果に対しての見解と検査・計測、及び設計図書等との照合
 - (2) 設計図書等に関する見解
 - (3) リフォーム費用等の適正さに関する見解
 - (4) 不動産取引に係る相談及び法律解釈
 6. 本サービスサイト上のリンク先の安全性は一切の責任を負いません。
 7. 電子メールが何らかの事情でエラーになり受信されなかった場合でも、当協会及び登録会員は送信及び回答を完了したものとみなし、損害が生じたとしても一切の責任を負いません
 8. 回答内容は、相談メールに記載された時点と内容に基づいて作成されています。また、回答内容は、ご相談内容の解決に向けたきっかけとなるよう提供されるものです。回答内容をどのように判断しどのように利用するかは、ご相談された方の責任でしてください。それらの判断と利用について、及びそれらの判断と利用に起因する結果とトラブルや損害などの問題について、当協会及び登録会員は一切の責任を負いません。
- 以 上

全住協 住まい相談サービス 個人情報の取扱い

一般社団法人全国住宅産業協会（以下「当協会」という。）は、全住協住まい相談サービス（以下「本サービス」という。）を運営するに当たり、本サービスの個人情報を以下のとおり取り扱います。

1. 個人情報

個人情報とは、氏名、住所、電話番号、メールアドレス等により特定の個人を識別できる情報をいいます。また、他の情報と容易に照合することができ特定の個人を識別できる情報も個人情報に含まれます。

2. 個人情報の利用目的

本サービスの個人情報の利用目的は以下のとおりです。

- (1) 本サービスを運営するため。
- (2) 本サービスの運営に伴う附帯関連する事業を実施するため。
- (3) 相談内容を含む個人情報を登録会員へ転送して提供するため。
- (4) 本サービスに関する調査、及び回答者の同意を得た上での個人情報を含む回答内容を登録会員へ提供するため。
- (5) 本サービスを運営する全住協、官公庁、調査機関等からの各種通知及び調査を案内するため。
- (6) 官公庁、調査機関等が実施する各種調査に協力するために登録会員情報を提供するため。
- (7) 閲覧履歴、相談内容、各種調査データ等の分析、統計情報の作成と公表をするため。
- (8) 実施した各種調査データを個人が識別できない状態に匿名化した上で公表するため。
- (9) (3)により個人情報の提供を受けた登録会員が行う以下の内容。
 - ①相談内容の回答。
 - ②商品及びサービスの案内。
 - ③住宅及び住宅関連の市場調査。
- (10) 同意を得た上での登録会員担当者個人情報の他登録会員への提供。
- (11) 空メール送信者に対する本サービスURL情報の送信。

3. 第三者提供

当協会は、本サービスの運営に関して、原則として同意を得た上で個人情報を登録会員に第三者に提供します。ただし、以下の場合は関係法令に反しない範囲で、同意なく個人情報を提供することがあります。

- (1) 法令に基づく場合。
- (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を

得ることが困難であるとき。

(3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であつて、本人の同意を得ることが困難であるとき。

(4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であつて、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

4. 個人情報の管理

当協会は、本サービスの運営における個人情報の取扱いについて、個人情報保護に関連する法令を遵守し、個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい、不正アクセス等を回避するため、最適な安全管理措置を講じます。

5. 業務委託先への提供

当協会は、本サービスの運営における個人情報取扱い業務の一部又は全部を外部委託することがあります。なお、委託先に対し個人データの最適な安全管理をさせるよう徹底します。

6. 開示、訂正等

本サービスが保有する保有個人データの開示、訂正、利用停止等の求めがあった場合は、請求者がご本人であることを確認した上で対応します。

7. 問合せ先

一般社団法人全国住宅産業協会 住まい相談窓口

〒102-0083 東京都千代田区麹町5-3 麹町中田ビル8階

電話：03-3511-0611 メールアドレス infosumaisoudan@post.sannet.ne.jp

お電話での受付時間は、平日の午前9時30分から午後5時までとなります。

8. その他

(1) 当協会は、本サービスの個人情報の取扱いを適宜変更します。

(2) この取扱いは、平成29年11月20日から実施します。

以 上

一般社団法人全国住宅産業協会 御中

全住協 住まい相談サービス 登録票

当社は、全住協住まい相談サービスの利用にあたり、当協会の定款、諸規程及び利用方法を遵守することを約し、下記のとおり申し込みます。

登録申込日：平成 年 月 日

ふりがな 名 称	印		所 属 ※記入不要
ふりがな 住 所	〒		
電 話 番 号		F A X 番 号	
ホームページ			

住まい相談受付担当部署

担 当 部 署		担当者氏名	
担当部署住所	※住所・電話・FAXは異なる場合		
電 話 番 号		F A X 番 号	
メールアドレス			
事業可能地域	全国、首都圏（千葉・埼玉・東京・神奈川）、北海道、東北（青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島）、関東（茨城・栃木・群馬）、中部（新潟・富山・石川・福井・山梨・長野・岐阜・静岡・愛知・三重）、近畿（滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山）、中国（鳥取・島根・岡山・広島・山口）、四国（徳島・香川・愛媛・高知）、九州（福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島）、沖縄		
相談受付 可能項目	リフォーム・増改築（マンション／戸建） 住宅設備の修理・修繕（マンション／戸建） 資産運用 マンション投資 ハウスクリーニング・清掃 防犯・ホームセキュリティ		
個人情報の取扱いに同意します。 <input type="checkbox"/> ※ご担当者は必ずチェックを入れてください。			

全住協	備考

一般社団法人全国住宅産業協会 御中

全住協 住まい相談サービス 相談受付票

記入日：平成 年 月 日

ふりがな お名前		電話	
ふりがな 住所	都道府県	市区町村	
メールアドレス	※必須		
相談住宅住所	都道府県	市区町村	区分 一戸建て/マンション (所在階)

(ご相談項目)

リフォーム、住まいの点検、住宅設備のメンテナンス、資産活用、 ハウスクリーニング、防犯・ホームセキュリティ
--

(相談内容)

現在の状況とご相談の内容をなるべく具体的に整理してご記入ください。

サイトポリシー（利用方法、個人情報の取扱い）に同意します。

<送信>

全住協	登録会員		

一般社団法人全国住宅産業協会 御中

全住協 住まい相談サービス 終了届

当社は、全住協住まい相談サービスの終了届を下記のとおり提出します。

終了届提出日：平成 年 月 日

ふりがな 名 称	印		所 属 ※記入不要	
ふりがな 住 所	〒			
電 話 番 号		F A X 番 号		
ホームページ				

担当者

担 当 部 署		担当者氏名		
担当部署住所	※住所・電話・FAXは異なる場合			
電 話 番 号		F A X 番 号		

理由

--

全住協		備考

全住協 住まい相談サービス 相談受付項目対応表

相談者から相談を受け付けた場合、相談内容（相談項目）をA区分に照合して、B区分の相談受付可能項目を登録した登録会員に対して、相談メールを転送する。

相談者 相談項目 (A)	登録会員 相談受付可能項目 (B)
リフォーム ----- 住まいの点検	リフォーム・増改築
住宅設備のメンテナンス	住宅設備の修理・修繕
資産活用	資産運用 ----- マンション投資
ハウスクリーニング	ハウスクリーニング・清掃
防犯・ホームセキュリティ	防犯・ホームセキュリティ